

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN APLIKASI GO-JEK DENGAN MENGGUNAKAN METODE TAM (*Technology Acceptance Model*)

Septa Ratna Hartatik<sup>1</sup>, Cahyani Budihartanti<sup>2</sup>

Program Studi Sistem Informasi – STMIK Nusa Mandiri Jakarta<sup>1</sup>

Program Studi Sistem Informatika – STMIK Nusa Mandiri Jakarta<sup>2</sup>

[septahartatik@gmail.com](mailto:septahartatik@gmail.com)<sup>1</sup>, [cahyani.cbh@nusamandiri.ac.id](mailto:cahyani.cbh@nusamandiri.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-jek di Jakarta. Model yang digunakan untuk menjelaskan kepuasan pengguna terhadap penerapan aplikasi Go-jek adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan 3 konstruk. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (kemudahan pemakai dan kemanfaatan) dengan variabel Y (minat perilaku menggunakan *technology*) dalam penerapan tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-jek di Jakarta adalah 36,54. Nilai korelasi sebesar ini adalah cukup kuat. Artinya terjadi hubungan yang searah antara X dengan Y dan saling mempengaruhi.

**Kata Kunci:** Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Go-Jek, *Technology Acceptance Model* (TAM)

## I. PENDAHULUAN

Go-Jek adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan transportasi *online*. Yang bertujuan untuk menghubungkan ojek dengan penumpang ojek. Kehadiran PT Go-Jek di Indonesia saat ini menjadi alat alternatif masyarakat untuk berpergian. Go-Jek menjadi solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan, dan bepergian di saat macet.

Permasalahan pada penelitian ini adalah aplikasi GO-JEK yang sering mengalami pengaksesan, sulitnya jaringan sehingga fitur pada aplikasi Go-Jek tidak bisa dimanfaatkan. Tentunya aplikasi GO-JEK *error* sangat mengganggu karena pengguna tidak bisa untuk memesan *GO FOOD* atau jenis layanan lainnya. Sedangkan untuk *driver* tidak dapat melakukan *withdraw saldo gojek* apabila ternyata aplikasi mengalami kendala teknis.

*Server error* juga menjadi salah satu penyebab mengapa aplikasi tidak bisa digunakan dengan baik fungsinya. Selain itu dapat jadi ada kesalahan dari pengguna aplikasi seperti menginstall aplikasi *VPN* atau *fake GPS* untuk melakukan kecurangan. Kadang aplikasi GO-JEK *error* juga disebabkan oleh akun terkena *suspend* sehingga semua aktivitas dibekukan pihak GO-JEK. Memang penyebab aplikasi GO-JEK *error* beragam, namun efek yang paling parah adalah pengguna tidak bisa melakukan *order* layanan, terlebih untuk *driver* yang tidak dapat menerima orderan. Peneliti ini akan menggunakan salah satu model yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi GO-JEK

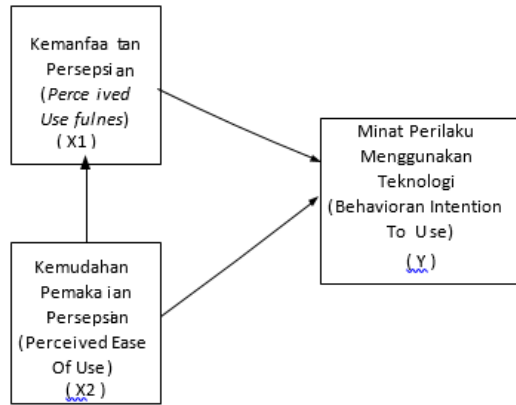
yaitu dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dapat menjadi teori peneliti dalam memprediksi dan menganalisa permasalahan pada Aplikasi GO-JEK.

Dalam jurnal (Kharismaya, dkk, 2017:38) seiring dengan perkembangan teknologi informasi di bidang perpustakaan pada dasarnya cenderung lebih menginginkan informasi cepat dan tepat dalam mendapatkan informasi, mudah dalam mengakses, praktis dan efisien serta efektivitas yang berdampak pada peningkatan produktivitas. Dalam hal ini Perpustakaan Nasional Republik Indonesia memiliki misi untuk mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

## II. LANDASAN TEORI

### Tinjauan Pustaka

Menurut (Asri & Dede, 2015:24) menyatakan dengan menggunakan TAM dimana peneliti akan mengusulkan desain portal, organisasi *resources*, serta *user abilities and skills* sebagai variabel eksogen sedangkan variabel endogen yang juga merupakan variabel dasar dalam TAM terdiri dari *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use* dan *actual system usage*.

**Gambar 1. Technology Acceptance Model**

Sumber: (Jogiyanto, 2007:113)

### Analisis Data

Hipotesis penelitian ini akan diuji dengan analisis SEM (*Struktural Equation Model*) dikembangkan berdasarkan kajian.

### Uji Validitas

Validitas terdiri dari validitas eksternal dan internal. Validitas eksternal menunjukkan seberapa jauh hasil suatu penelitian adalah valid yang dapat digeneralisir kesemua objek, situasi dan waktu yang berbeda. Validitas internal menunjukkan kemampuan dari instrument penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep (sekaran & bougie 2013).

Jika panjang suatu benda yang ingin diukur, maka alat yang digunakan adalah meteran. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila:

1. Jika koefisien korelasi *Product moment* melebihi 0,3
2. Jika koefisien korelasi *product moment*  $> r_{\text{tabel}} (\alpha; n-2)$ , = jumlah sampel
3. Nilai  $\text{Sig.} \leq \alpha$

Maka rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment*:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana: n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor variabel untuk responden n

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengukur konsistensi dalam ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hair et al, 2013).

### Uji Normalitas

Uji normalitas adalah analisis statistika untuk melihat data apakah data tersebut berdistribusi normal, apabila data berdistribusi normal, maka alat analisis yang selanjutnya yang harus digunakan adalah *stastic parametrik* (Yuliana, Sanjaya, &

Shobary, 2016).

### Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

Menurut (Priyastama, 2017:15) SPSS merupakan paket program statistika yang paling banyak pemakaiannya di dunia. SPSS pertama kali muncul pada versi PC dengan nama SPSS/PC+ pada tahun 1984 dengan sistem Dos kemudian mengeluarkan versi Window pada 1992.

Hal ini disebabkan SPSS yang sebetulnya diperuntukkan bagi pengelola data statistik untuk ilmu sosial (*Statistical Package for the social Sciene*) kemudian diperluas untuk produksi di pabrik, riset ilmu sains sehingga namanya berubah menjadi (*Statistical Product and Service Solution*).

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan data tentang Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menerapkan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dengan unsur-unsur pokok yang ditemukan sesuai dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan ruang lingkup. Penelitian ini merupakan penelitian survei karena dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

### Instrumen

Menurut (Siregar 2017:75) penelitian adalah “suatu alat yang dapat digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

### Skala Likert

Menurut (Sugiyono, 2017:93) Skala *likert* digunakan untuk untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

### Metode Pengumpulan Data

Menurut (Siregar, 2017:39) pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data premier dan sekunder dalam suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotetis yang telah dirumuskan.

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Penulis melakukan penyebaran kuesioner dimaksudkan untuk mendapatkan data umum mengenai konsumen, untuk mendapatkan data variabel perspektif yang mempengaruhi pengguna Traveloka. Penyebaran kuesioner menggunakan pertanyaan semi terbuka, dimana pertanyaan yang disediakan pilihan jawabannya tetapi masih ada kemungkinan bagi responden untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan pengguna.

b. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data literatur-literatur yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya pada buku ilmiah, jurnal dan lainnya.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah populasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*population*” yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi amat populer dipakai untuk menyebutkan serumpun/ sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi GO-JEK yang sejumlah 50 responden, Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan peneliti dengan menggunakan slovin.

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data Responden

Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan berisi 15 pertanyaan dan kuesioner ini sudah disebarkan sebanyak 50 responden yang terdiri dari masyarakat yang menggunakan aplikasi Go-Jek. Data demografi responden yang menjadi objek penelitian ini pada dasarnya diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Responden yang menjawab kuesioner sebanyak 50 pengguna aplikasi Go-jek. Kuesioner disebarkan secara langsung kepada responden.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan meminta responden mengisi kuesioner yang telah diberikan. Penyebaran kuesioner secara langsung dimaksudkan untuk mendapatkan tingkat pengambilan kuesioner dengan keseluruhan. Penyebaran kuesioner berdasarkan jumlah sampel yang dibutuhkan.

Kuesioner yang dibagikan mendapat respon dengan baik. Semua kuesioner dapat digunakan hasilnya tanpa adanya proses sortir kuesioner yang tidak memenuhi syarat. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 50 orang, kuesioner yang mendapatkan

respon sebanyak 50 kuesioner, tidak ada kuesioner digugurkan dan jumlah kuesioner yang digunakan sebanyak 50 kuesioner.

**Tabel 1. Sampel dan Tingkat Pengembalian**

Jumlah kuesioner yang dibagikan	50
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	50
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	0
Tingkat pengembalian ( <i>respons rate</i> )	
Tingkat pengembalian yang digunakan ( <i>usable respons rate</i> )	

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

### Kriteria Sampel

Setelah pengumpulan data sudah dilakukan melalui kuesioner, maka selanjutnya penelitian mengelompokkan kriteria sampel yang diolah *software IBM SPSS Statistic 21*. Pengelompokan sampel penelitian ini berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 2. Data Sampel**

Jenis kelamin	Jumlah responden	Presentase
laki - laki	19	38,00%
perempuan	31	62,00%
<b>jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

### Jenis Kelamin

Dari hasil perhitungan data descriptif kelompok responden berjenis kelamin laki-laki jumlahnya sebanyak 19orang dengan persentase 38,00% dari 50 total responden. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang persentase 40,00%. Berikut tabel data sampel berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 3. Keputusan Uji Validitas Manual**

Butir Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keputusan
X1	0.415	0,278	Valid
X2	0.586	0,278	Valid
X3	0.110	0,278	Tidak Valid
X4	0.577	0,278	Valid
X5	0.505	0,278	Valid
X6	0.931	0,278	Valid
X7	0.570	0,278	Valid
X8	0.403	0,278	Valid
X9	0.177	0,278	Tidak Valid
X10	0.619	0,278	Valid

Y1	0.735	0,278	Valid
Y2	0.629	0,278	Valid
Y3	0.509	0,278	Valid
Y4	2.864	0,278	Valid
Y5	0.147	0,278	Tidak Valid

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Diperoleh dari hasil penelitian bahwa seluruh item memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%) dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $t_{hitung}$  menunjukan lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 0,278. Hal ini menunjukan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel kemanfaatan persepsian adalah valid.

**Tabel 4. Uji Validitas X1 Menggunakan SPSS Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	16,26	5,094	,125	,317
p2	16,30	4,541	,242	,220
p3	16,74	6,564	-,249	,633
p4	16,20	3,429	,513	-,081 <sup>3</sup>
p5	16,10	4,133	,402	,084

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Interaksi pengguna menggunakan Aplikasi Go-Jek jelas dan mudah dipahami (X1)

**Tabel 5. Uji Validitas X6 Menggunakan SPSS Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p6	16,06	6,507	,515	,514
p7	16,26	7,380	,333	,604
p8	16,32	6,875	,405	,569
p9	16,36	7,827	,159	,696
p10	16,04	6,325	,575	,484

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Adanya aplikasi Go-Jek menguntungkan bagi saya (X6).

**Tabel 6. Uji Validitas Y1 Menggunakan SPSS Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p11	14,74	9,258	,501	,470
p12	14,66	9,821	,545	,464
p13	14,56	10,088	,524	,479
p14	14,40	9,592	,529	,464
p15	15,40	12,367	-,035	,800

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Sistem aplikasi Go-jek sangat membantu saya untuk mengorder (Y1).

### Analisis Uji Validitas

- Hasil uji Validitas X1 menggunakan SPSS dengan sampel (N) sebanyak 50 orang responden. Hasil perhitungan korelasi *product moment person* pernyataan: Interaksi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka jelas dan mudah dipahami (X<sub>1</sub>) sebesar 0,508, pernyataan: Saya merasa dengan adanya aplikasi Traveloka sangat fleksibel untuk digunakan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,362, pernyataan: Saya tidak merasa aplikasi Traveloka suatu sistem yang rumit (X<sub>3</sub>) sebesar 0,640, pernyataan: Mudah bagi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka (X<sub>4</sub>) sebesar 0,688, pernyataan: Saya tidak mengalami kebingungan dan kesusahan pada saat menggunakan aplikasi Traveloka (X<sub>5</sub>) sebesar 0,402.
- Hasil uji Validitas X2 menggunakan SPSS dengan sampel (N) sebanyak 50 orang responden. Hasil perhitungan korelasi *product moment person* pernyataan: Saya merasa dengan adanya aplikasi go-jek sangat fleksibel untuk digunakan sebesar 0,416 (X<sub>6</sub>) sebesar 0,931, pernyataan: Adanya aplikasi Go-jek online menguntungkan bagi pengguna (X<sub>7</sub>) sebesar 0,570, pernyataan: Aplikasi Go-jek sangat mudah bagi pengguna (X<sub>8</sub>) sebesar 0,403, pernyataan: Aplikasi Go-jek tidak membuang waktu banyak (X<sub>9</sub>) sebesar 0,177, pernyataan: Secara keseluruhan aplikasi Go-jek sangat bermanfaat bagi pengguna (X<sub>10</sub>) sebesar 0,619.
- Hasil uji Validitas Y1 adalah hasil uji yang menggunakan SPSS dengan sampel (N) sebanyak 50 orang responden. Hasil perhitungan korelasi *product moment person* pernyataan: Sistem aplikasi Go-jek online sangat membantu saya untuk mengorder (Y<sub>1</sub>) sebesar 0,735, pernyataan: Saya dapat menghemat waktu dalam menggunakan aplikasi Go-jek (Y<sub>2</sub>) sebesar 0,629, pernyataan: Saya merasa puas dan nyaman dengan adanya aplikasi Go-jek online

(Y<sub>3</sub>) sebesar 0,509, pernyataan: Saya merasa bangga dengan adanya aplikasi Go-jek online (Y<sub>4</sub>) sebesar 0,864, pernyataan: Saya sangat tidak tertarik untuk menggunakan aplikasi Go-jek online (Y<sub>5</sub>) sebesar 0,147.

- d. Berdasarkan tabel *output correlations* yang diperoleh dari perhitungan SPSS, dapat dianalisis bahwa uji validitas data pada koefisien korelasi antara tiap butir variabel dengan  $r_{tabel}$  *product moment* (signifikasi 5% uji 2 sisi, dan N =50) menunjukkan nilai  $r_{tabel}$  yang didapat adalah 0,278.

**Tabel 7. Uji Reliabilitas Instrumen**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,874	15

Analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha yang diketahui nilainya adalah 0,823 (0,6) jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel, karena nilai  $r_{11} = 0,823 > 0,6$ , output nilai yang dihasilkan dari analisis reliabilitas adalah 0,823 maka hasil reliabel.

**Tabel 8. Uji Normalitas Instrumen**  
**Hasil Perhitungan dengan menggunakan SPSS**  
**Correlations**  
**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total	,108	50	,200 <sup>*</sup>	,937	50	,010

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Analisis dari hasil tests of normality menggunakan metode Kolmogorov-smirnov memakai kriteria pengujian yaitu, jika signifikansi  $> 0.05$ , maka data terdistribusi normal, sedangkan jika signifikansi  $< 0.05$ , maka data tidak terdistribusi secara normal. Karena hasil analisis data "total" memiliki signifikansi  $> 0.05$  ( $0.2 > 0.05$ ), maka data "total" berdistribusi normal.

		variabel_bebas	variabel_nonbebas
Pearson Correlation	variabel_bebas	1.000	,365
	variabel_nonbebas	,365	1.000

Sig. (1-tailed)	variabel_bebas		.000
	variabel_nonbebas	.000	
N	variabel_bebas	50	50
	variabel_nonbebas	50	50

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2 tailed)

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

**Hasil SPSS dan Analisis**  
**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
variabel_bebas	40,66	4,943	50
variabel_non_bebas	18,44	3,813	50

**Correlations**

		Correlations	
		variabel_bebas	variabel_non_bebas
Pearson	variabel_bebas	1.000	,365
Correlation	variabel_non_bebas	,365	1.000
Sig. (1-tailed)	variabel_bebas		.000
	variabel_non_bebas	.000	
N	variabel_bebas	50	50
	variabel_non_bebas	50	50

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 <sup>a</sup>	.472	.461	3,629

a. Predictors: (Constant), variabel\_non\_bebas

Dependent Variable: variabel\_bebas

Sumber : Hasil Penelitian (2019)



ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	366,55	1	366,55	50,780	.000 <sup>b</sup>
Residual	346,450	48	7,217		
Total	713,000	49			

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

### Pembahasan Tabel Hasil SPSS dan Analisis

Dari tabel **Descriptive Statistic** di atas, dapat dianalisis sebagai berikut:

- Jumlah responden yang menjadi sampel adalah 50 orang.
- Rata-rata untuk kemudahan pemakaian dan kemanfaatan sebesar 40,66 dengan standar deviasi sebesar 4,943 dengan standar deviasi sebesar 4,943 artinya jika dihubungkan dengan rata-rata dengan kemudahan pemakaian dan kemanfaatan sebesar  $40,66 \pm 4,943$ .
- Rata-rata untuk minat perilaku menggunakan aplikasi atau teknologi sebesar 18,44 dengan standar deviasi sebesar 3,813 dengan standar deviasi sebesar 3,813 artinya jika dihubungkan dengan rata-rata minat perilaku menggunakan sebesar 18,44 mahasiswa, maka minat perilaku pengguna informasi akan berkisar  $18,44 \pm 3,814$ .

Dari tabel **Correlations** menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara kemudahan pemakaian dan kemanfaatan dengan minat perilaku menggunakan teknologi adalah  $r = 0,365$ , maka dapat disimpulkan antara kemudahan pemakaian dan kemanfaatan dengan minat perilaku menggunakan teknologi terjadi hubungan yang kuat (positif), karena koefisien kurang dari 1 dan lebih dari 0. Arti positif adalah hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel nonbebas (Y) searah. Jadi semakin tinggi kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Go-jek, maka semakin meningkat minat seseorang dalam menggunakannya. Begitu juga sebaliknya semakin menurun kemudahan dan kemanfaatan maka semakin menurun minat seseorang dalam menggunakannya.

Hasil analisis dari tabel **Model Summary** menunjukkan bahwa kontribusi yang disumbangkan kemudahan pemakaian dan kemanfaatan (X) terhadap minat perilaku menggunakan teknologi (Y) = 1355.

Dari tabel **ANOVA** dapat dianalisis:

- Membuat hipotesis dalam uraian kalimat  
Ho: model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan

aplikasi Go-jek yang dipengaruhi oleh kemudahan pemakaian, kemanfaatan, dan minat perilaku menggunakan teknologi.

- Kaidah pengujian  
Berdasarkan perbandingan antara  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$   
Jika :  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima  
Jika :  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.  
Dimana nilai  $F_{hitung}$  dari table anova sebesar 366,55 dan nilai  $F_{tabel}$  dari table F = 4.28
- Membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$   
Ternyata :  $F_{hitung} = 366,55 > F_{tabel} 4,28$ , maka  $H_0$  ditolak.
- Keputusan  
Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan aplikasi Go-jek yang dipengaruhi oleh kemudahan pemakaian, kemanfaatan dan minat perilaku menggunakan teknologi.

Dari tabel **Coefficients** di atas dapat dianalisis bahwa model untuk persamaan regresi untuk memperkirakan penerimaan aplikasi Go-jek yang dipengaruhi oleh kemudahan pemakaian, kemanfaatan dan minat perilaku menggunakan teknologi adalah  $Y = -3,110 + 0,530 X$ . dimana Y adalah minat perilaku menggunakan teknologi, sedangkan X adalah kemudahan pemakaian dan kemanfaatan.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

- Berdasarkan analisis hubungan koefisien korelasi, baik secara manual maupun menggunakan SPSS, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (persepsi kemudahan pemakai dan persepsi kemanfaatan) dengan variabel Y (persepsi minat perilaku menggunakan teknologi) dalam Analisa sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-jek adalah 0,365. Nilai korelasi sebesar ini adalah kuat positif. Hubungan bersifat kuat positif artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan variabel Y. Bila kemudahan pemakaian dan kemanfaatan semakin baik maka minat penggunaan teknologi semakin meningkat.
- Kontribusi pengaruh variabel X (Kemudahan pemakai dan kemanfaatan) dengan variabel Y (Minat perilaku menggunakan teknologi) dalam Analisa sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-jek adalah sebesar 1355.
- Hasil perhitungan korelasi *product moment person* didapat nilai  $t_{hitung} 50,78$  dengan taraf signifikansi 5% maka nilai  $t_{tabel} 1,2$  dianalisis. Karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$

ditolak, sehingga  $H_a$  diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pemakai dan kemanfaatan dengan minat perilaku menggunakan terhadap Analisis sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Go-jek.

4. Faktor-faktor yang mendorong pengguna memakai aplikasi Go-jek
  - a. Faktor  $X_1$  (persepsi kemudahan Pemakai) terhadap Y (minat perilaku menggunakan teknologi) cukup kuat artinya terjadi hubungan yang searah antara  $X_1$  dengan Y.
  - b. Faktor  $X_2$  (persepsi kemudahan Pemakai) terhadap Y (minat perilaku menggunakan teknologi) cukup kuat artinya terjadi hubungan yang searah antara  $X_2$  dengan Y.
  - c. Faktor  $X_1$  (persepsi kemudahan Pemakai) antara  $X_2$  (persepsi kemanfaatan) terhadap Y (minat perilaku menggunakan teknologi) cukup kuat 0 artinya terjadi hubungan yang searah antara  $X_1$  dan  $X_2$  dengan Y dan saling mempengaruhi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S. fahkry zamzam. (2014). *model penelitian kuantitatif berbasis sem-amos*. (D. wuri Handayani, Ed.), deepublish. yogyakarta.
- Heliawati hamrul D A N, Soedijono, B., & Amborowati, A. (2013). *Mengukur Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi Stmik Dipanegara Makassar)*. 2013(semnasIF), 140–146.
- Ismawati, D., & Mazia, L. (2016). *Efektivitas Penerapan Sistem Kehadiran Guru Dengan Menggunakan Fingerprint Terhadap Tingkat Kedisiplinan*. 3(2), 350–359.
- Kharismaya, C., Dewi, L. S., Arisawati, E., & Handayanna, F. (2017). *Menggunakan Metode Tam*. (1), 37–47.
- Mulyadi, A., & Dede Kurnia. (2015). analisis penerimaan teknologi student informasi terminal (s-it) dengan menggunakan technology acceptance model. *Jurnal Wawasan Ilmiah*, 7(1978–8444), 24.
- Mutia Rafika Afsah, Muhammad Adri, & Ahmaddul Hadi. (2015). Hubungan efektifitas psb sma online dan kinerja website terhadap kepuasan user diwilayah dinas pendidikan kota padang. *Vokasional Teknik Eletronik & Informasi*, 3(1).
- Oktofiyani, R., Anggraeni, W., Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta Jl Damai No, P., Jati Barat Margasatwa, W., & Selatan, J. (2016). *Penerimaan Sistem E-Learning Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) Study Kasus Siswa/I Kelas X Di Smu Negeri 92 Jakarta*. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 46(1), 46–53. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/27519-penerimaan-sistem-e-learning-menggunakan-56662b80.pdf>
- Priyastama, R. (2017). *buku sakti kuasa SPSS pengolahan data & analisis data*. (S. Up, Ed.) (start up). yogyakarta: start up.
- Priyono. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 88–106. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>
- Sugiri, W. A., & Ulfa, S. (2017). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Massive Open Online Course*. 110–117.
- Sugiyono. (2017). *metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- siregar. (2017). *statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*. (Fandy Hutari, Ed.), PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiri, W. A., & Ulfa, S. (2017). Analisis Technology Acceptance Model ( Tam ) Terhadap Pengguna Massive Open Online Course, 110–117.
- Yuliana, Y., Sanjaya, R., & Shobary, M. nurbayanti. (2016). *Layanan Unit Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model di PT. Kereta Api Indonesia*. 3(September), 290–298.